

排号办业务,就怕“V”插队

VIP客户在普通客户中插队十分常见,市民颇有怨言



“去银行办业务,经常有人会插队。”自金融服务调查推出以来,本报接到不少反映银行叫号被VIP(贵宾)客户插队的热线。

市民张女士经常去银行办理业务,对于排号被VIP插队,张女士特别气愤,“尤其是那种一排窗口,只开放一两个窗口的银行,还让那么多的VIP插队。”对于窗口的设置,张女士也感觉很不合理,“既然人家是VIP客户,为什么不给弄个专门的窗口?为什么还要挤占公共资源?有时还能看到

很多VIP在排队。”针对这一状况,张女士甚至质疑,银行这么做是不是在欺负存款少的人?

记者从市区多家银行的多个网点了解到,银行要么没有贵宾窗口,要么贵宾窗口不开放,VIP在普通客户中插队也变得十分常见。

如何才能成为银行VIP客户呢?据了解,存款、贷款、理财产品购买等达到一定时间和数额,都可以成为银行的VIP客户。以存款为例,有的银行存款起点金额20万就可以,但也有银

行达到50万,甚至100万才可以成为VIP客户。

随着金融行业的竞争和发展,银行的商业化色彩越来越重,在利益方面,自然是贵宾客户带来的利益更多,开发大客户也成为银行工作的重中之重。但是对于针对VIP的“特权”服务,市民多认为银行应该区别对待,如开设专门为VIP服务的贵宾窗口,而不应该过分去插普通客户的队,或者针对排队人数多的情况,多开设几个窗口,提高服务效率。(专刊记者 李婷婷)

本报征集金融服务烦心事

3·15维权,征集您与银行和保险公司打交道时遇到的问题或困惑

金融服务与老百姓息息相关,随着金融服务深入社会生活的方方面面。去年,滨州市银行业和保险业均呈现一派繁荣景象,一家国有大型商业银行开业,两家大型股份制商业银行落地滨州,为滨州经济发展提供了更多元化的选择。2012年,滨州保险行业发展进步飞速,12家保险公司保费收入突破亿元。

金融服务发展迅速,在这一过程中,难免还有许多问题。在“3·15”国际消费者权益日到来之际,本报通过电话交流、发送信件、邮件等方式,征集您与银行和保险公司打交道所经历的故事,无论是讲述满意、感人的事件,还是举报、提出建议,这都将对滨州金融业的服务质量、社会公众满意度是一次提升。

活动旨在促进和谐消费,搭建一个监督金融服务质量的平台。邮箱地址:qlwbzj@163.com 问卷邮寄地址:滨城区黄河十路渤海九路锦城大厦八楼 齐鲁晚报·今日滨州编辑部(收) 邮编:256600 电话:0543-3210012

银行业调查

- ◆您的年龄:
- ◆性别:
- ◆联系方式:

一、银行收费

您所选择的具体银行是 _____,符合下列情况的在()内打√:

- 1.开户、销户等各项收费合理透明()
- 2.转账、汇款手续费合理()
- 3.账户管理费合理()

二、理财产品

您所选择的具体银行是 _____,符合下列情况的在()内打√:

- 1.理财产品收益高()
- 2.理财产品种类多,选择余地大()
- 3.银行业务人员能够清晰地介绍产品风险()
- 4.所代理的保险、基金、债券产品收益稳定()

三、银行营业厅

您所选择的具体银行是 _____,符合下列情况的在()内打√:

- 1.开设窗口多,排队等候时间合理()
- 2.客户休息区有杂志报纸等打发时间()
- 3.柜员形象好、热情有礼貌、专业素质高()

四、服务质量

您所选择的具体银行是 _____,符合下列情况的在()内打√:

- 1.服务热线24小时接通()
- 2.投诉渠道多样性()
- 3.投诉处理效率高()

保险业调查

- ◆您的年龄
- ◆性别
- ◆联系方式

一、销售服务

您在购买保险时所选择的具体保险公司是 _____,符合下列情况的在()内打√:

- 1.服务网点多()
- 2.接报案服务的态度热情()
- 3.理赔证据资料简化()
- 4.理赔周期短()

二、理赔服务

您在购买保险时所选择的具体保险公司是 _____,符合下列情况的在()内打√:

- 1.销售渠道多样化,购买便捷()
- 2.服务专业、热情()
- 3.相同的保项,保费便宜()
- 4.赔付手续便捷且赔付及时()

三、车辆保险

您在购买保险时所选择的具体保险公司是 _____,符合下列情况的在()内打√:

- 1.服务专业、热情()
- 2.保费合理且能提供高额赔付()
- 3.能够为客户量身定制,保障全面()
- 4.赔付金额符合社会发展趋势()
- 5.产品特色鲜明、多种保障功能()
- 6.赔付手续便捷()

五、健康医疗险

您在购买保险时所选择的具体保险公司是 _____,符合下列情况的在()内打√:

- 1.服务专业、热情()
- 2.承保的病种全面()
- 3.赔付手续便捷且赔付及时()
- 4.付款方式灵活()
- 5.保险条款人性化()
- 6.赔付比例符合当前医疗费用()

六、分红理财险

您在购买保险时所选择的具体保险公司是 _____,符合下列情况的在()内打√:

- 1.服务专业、热情()
- 2.组合灵活,收益高()
- 3.安全稳健()
- 4.品种多,选择余地大()
- 5.付款方式灵活()
- 6.符合预期收益()

英大泰和财险滨州中心支公司开业

本报讯 3月1日英大泰和财产保险股份有限公司滨州中心支公司于滨州贵苑大酒店举办了开业庆典。据了解,英大泰和财产保险股份有限公司滨州中心支公司是进入滨州市的第19家财产险公司,第32家保险公司,也是2013年开业的第1家保险公司。

限公司是由国网英大集团公司及国家电网公司系统31家电网省公司发起设立的全国性股份制财产险公司,注册资本金21亿元,于2008年10月28日经中国保监会批准开业,总部在北京。

英大财险滨州中心支公司开业后将发挥英大财险“电力行业保险专家,保险行业电力专家”的专业优势,积极走向市场,坚持

“努力超越,追求卓越”的企业精神,坚持效益争先、服务创优,诚信树标、品牌求胜的经营理念,树立“诚信、责任、创新、奉献”的核心价值观,立足服务滨州经济社会发展,把英大财险滨州中心支公司建设成为合规经营、稳健发展、业绩突出的优秀公司。

(通讯员 付建立 记者 李婷婷)

手机在手,轻松玩转车险理赔 平安产险推出快易免服务APP

快易免服务,手机轻松享受。2012年,12月28日,平安产险在第九节客服节闭幕式网络发布会上,宣布推出平安车险快易免服务APP,客户可享受人伤预约、网点查询等一系列省时省心省事服务。同时,平安产险正式首发《2012年国人行车安全指数调研报告》,全面解密影响行车安全因素,为国人行车提供安全攻略。

以“专业服务,平安随行”为主题的网络发布会上,平安产险宣布,平安车险快易免APP正式上线,快易免服务方程式变得更加丰满。不管是苹果的iOS系统还是Android系统,平安车险客户安装了该客户端后,可自行通过手机上传相关照片并完成相关信息录入,平安产险后台人员进行审核,定损并完成结案。

新推出的平安车险快易免APP涵盖了车险报案、自助理赔、人伤理赔预约、资料补传、赔案查询、理赔门店查询、合作修理厂查询等一系列服务功能。道路救援服务功能也即将在年初启动。

女性开车安全指数比男性高,老司机比新手更容易出事故,白羊

座开车安全指数最低。在当日的发布会上,平安产险正式发布《2012年国人行车安全指数调研报告》,这是业内首份研究行车安全的报告。

调研结果表明,驾龄在5年以上个人车辆驾驶人行车安全指数最低,2年以下的行车安全指数最高。此外,25-34岁人群个人的行车安全指数最低,这个年龄段责任重、压力大、抽烟喝酒等不良生活习惯影响其行车安全指数。女性驾车出险率高,但行车却比男性安全。报告还显示,大专学历的个人车辆行车安全指数最高,初中以下安全指数最低,硕士以上学历人群安全指数较低。

为了增加了调研的趣味性,此次调研加入了驾车人的星座和性格分析。报告显示,摩羯座、天秤座、天蝎座位居行车安全指数前三甲,白羊座行车安全指数最低,行车安全令人担忧。而在性格方面,黄色性格的驾驶人安全指数最低,蓝色最高。

“冬、夏行车要多留神”,平安产险相关负责人提醒,这两个季节为行车事故的高发季节,特别是接近年底月份。此外,急躁性格的人驾车也应警惕,要尽量保持冷静与理智。

“我的节日我的房”征集令

三八妇女节到来之际,齐鲁晚报·今日滨州今起推出女性看房团,为母亲、为自己、为女儿选择称心如意的房子。本报《居家专刊》凭借对滨州楼市的把控,组织“我的节日我的房”大型团购,由楼市记者带“团”,直接对话房地产开发商,为您争取最低的折扣,最高的优惠,让您在属于自己的节日里做自己的选择。

自本报推出三八节滨州女性看房团以来,不少市民打来热线,告诉记者自己的选房意向,咨询看房团情况,踊跃报名。为了方便广大购房者交流,本报今开通看房团QQ群,号码为229157439,欢迎有购房意向者加入。首团日期临近,不要错过这次难得的看房机会,期待您的加入!

团购优势:

- 1.权威媒体重点推荐,精品优质楼盘让您买得放心,住着安心;
- 2.根据团购级别(人数多少),由楼市记者组织“砍价团”,对话房地产开发商老总,为您争

取最低的折扣,最高的优惠,最令人满意的消费。 229157439

参与方式:

拨打本报团购热线 0543-3210012 加入本报看房团QQ群

报名时间

2013.2.25—2013.3.6

首团时间

2013年3月中旬